



Instituto Nacional de Metrología  
de Colombia

# Informe PQRSD segundo trimestre 2021 (Q2)

Vigencia 1 de abril al 30 de junio de 2021  
Secretaría General  
Bogotá  
2021-07-06



## Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN:</b>	3
<b>2. ALCANCE:</b>	3
<b>3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:</b>	3
<b>4. RESULTADOS:</b>	4
4.1 Avances frente a recomendaciones previas:	4
4.2 Resultados Generales:	4
4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados:	4
4.2.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología:	4
4.2.3 PQRSD Clasificadas Por Motivo:	5
4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:	6
4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:	6
4.2.5.1 Servicio de Calibración:	6
4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología:	7
4.2.5.3 Asistencia Técnica:	7
4.2.5.4 Ensayos de Aptitud:	8
4.2.5.5 Materiales de Referencia:	8
4.3 Reclamos presentados:	8
4.4 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta:	9
4.5 Solicitudes de Protección de Datos Personales:	9
4.6 Solicitud de información pública:	9
4.7 PQRSD trasladadas a otra entidad:	9
4.8 Calidad en la respuesta	9
4.9 Apelaciones Ensayos de Aptitud 17043:	10
4.9.1.1 Apelaciones Q1	10
4.9.1.2 Apelaciones Q2	10
<b>5. RECOMENDACIONES:</b>	11
<b>6. CONCLUSIONES:</b>	11

## 1. INTRODUCCIÓN:

El presente informe está basado en los procesos y procedimientos internos, así como la normatividad vigente que orienta y reglamenta la recepción, el seguimiento, y las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, presentadas al Instituto Nacional de Metrología - INM.

## 2. ALCANCE:

En el presente informe se analizan las PQRSD radicadas en el sistema informático BPMetro (Ophelia) entre el día 1 de abril y el 30 de junio de 2021. Adicionalmente se incluye comparativo frente a periodos anteriores.

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:

Una vez obtenido el reporte del sistema informático, se clasifica y describe la información según cada uno de los servicios que prestó la entidad. Adicionalmente se discrimina por diferentes variables como tiempo de respuesta, tipologías, motivos y calidad de la respuesta, entre otros.

Una de las principales categorías de análisis corresponde a los tiempos de respuesta de las PQRSD frente a servicios que prestó la entidad, estos son: Calibración, Capacitaciones en metrología, Asistencia Técnica, Comparación Interlaboratorios / Ensayos de Aptitud, y Producción y comercialización de Materiales de Referencia.

En la búsqueda para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, se contaron los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913, y en el procedimiento E4-01-P-001 PQRSD- V2 del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Las solicitudes que se radican durante la emergencia sanitaria, dentro de la cual están todas las del presente trimestre, tendrán una ampliación de términos para atender las PQRSD, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de la resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
Solicitudes Congreso de la República		1		1	1	2		5
Petición entes externos		1		3	3	3		10
Solicitud documentos		1		3	3	3		10
Solicitud de información		1		3	3	3		10
Atención a Periodistas		1		3	3	3		10
Petición		1		5	5	4		15
Queja		1		5	5	4		15
Reclamo		1		5	5	4		15
Sugerencia		1		5	5	4		15
Denuncia		1		5	5	4		15
Felicitación		1		5	5	4		15
Consultas		1		18	7	4		30

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta (incluye ley 1755)

#### 4. RESULTADOS:

##### 4.1 Avances frente a recomendaciones previas:

Se hace seguimiento a las recomendaciones presentadas en el informe inmediatamente anterior, en procura del mejoramiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD.

Se dio cumplimiento a los tiempos de atención y respuesta de las PQRSD, sin embargo, se debe seguir en procura de mantener un buen nivel de atención de los mismos.

##### 4.2 Resultados Generales:

En el segundo trimestre del año 2021 se recibieron doscientos sesenta y nueve (269) PQRSD y de estas, doscientos cuarenta y ocho (248) fueron respondidas en el transcurso del periodo de análisis. Todas tuvieron respuesta dentro del término respectivo de ley; presentando un promedio general de respuesta de seis (6) días. En cuanto a las veintiún (21) restantes, estas se encontraban dentro de los tiempos de ley, a la espera de repuesta.

##### 4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados:

En este trimestre evaluado (Q2), se observa que al igual que en el trimestre anterior, la mayor cantidad de PQRSD se presentó en los procesos administrativos (Atención al Ciudadano, Servicios Administrativos, Contratación, Talento Humano) con un 75%, seguido del servicio de Calibración 20%, Asistencia Técnica junto a Capacitaciones en Metrología 1%.

Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD
Servicios de Calibración	53
Capacitaciones en Metrología	3
Asistencia Técnica	4
Materiales de Referencia Certificados	1
Atención al Ciudadano	112
Contratación	79
Talento Humano	9
Servicios en Línea	5
Servicios Administrativos	3
<b>Total</b>	<b>269</b>

Tabla No.2 PQRSD por servicio\_Q2\_2021

##### 4.2.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología:

Para esta vigencia, de las doscientos sesenta y nueve (269) PQRSD radicadas, las tipologías que tuvieron su mayor registro fueron las Peticiones con un 78%, seguida de Consulta con un 12%, la

Solicitud de Información tuvo un 4%, la Petición de Entes Externos tuvo un 3%, la Acción de Tutela tuvo un 1% al igual que la Solicitud de Documentos.

TIPOLOGÍA	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021
ACCIÓN DE TUTELA	2	2	14	5	2
<b>CONSULTA</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>33</b>
DENUNCIA	0	0	1	0	0
FELICITACIÓN	1	1	1	0	0
<b>PETICIÓN</b>	<b>170</b>	<b>243</b>	<b>160</b>	<b>387</b>	<b>211</b>
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	9	10	9	5	8
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	7	10	7	5	0
SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA	1	2	0	1	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	1	1	3
SOLICITUD INFORMACIÓN	3	0	4	5	12
SUGERENCIA	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>280</b>	<b>213</b>	<b>436</b>	<b>269</b>

Tabla No.3 Tipología de PQRSD\_Q2\_2021

#### 4.2.3 PQRSD Clasificadas Por Motivo:

En este trimestre, el motivo que mayor influencia tuvo en la clasificación de PQRSD, hace referencia a temas propios del servicio con un 98% (equivalente a 264 radicados), el 2% restante, corresponde a los otros motivos de clasificación equivalente a 5 radicados.

MOTIVO	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021
ATENCIÓN AL CIUDADANO	60	69	13	14	3
CALIDAD EN SERVICIO	1	3	1	0	0
DEMORA EN SERVICIO	6	2	2	3	0
INFORMACIÓN ERRONEA	0	1	2	4	0
INFORMACIÓN SUMINISTRADA	2	3	8	4	1
IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO	0	1	0	0	0
<b>PROPIO DEL SERVICIO</b>	<b>137</b>	<b>200</b>	<b>186</b>	<b>410</b>	<b>264</b>
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES	0	0	0	0	0
FALTA INFORMACIÓN	0	0	0	1	1
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	0	1	1	0	0
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>280</b>	<b>213</b>	<b>436</b>	<b>269</b>

Tabla No.4 PQRSD por Motivo\_Q2\_2021

#### 4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:

Así como existen clasificaciones de PQRSD, por ejemplo frente a motivos, tipos, también tenemos la clasificación por áreas; aquí tenemos un resumen a nivel de las áreas en general (se suman las coordinaciones pertenecientes a cada área), frente a las cifras de PQRSD que atendió, ya sea misional o administrativo. En esta vigencia, el área que más atendió PQRSD fue la Secretaria General con un 41%, seguido de la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano con un 28%, mientras que la Dirección General tuvo un 14%, y Subdirección de Metrología Física con un 10%.

PQRSD POR ÁREAS	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021
DIRECCIÓN GENERAL	23	61	51	65	38
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	25	21	23	27	27
<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>104</b>	<b>75</b>
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	<b>71</b>	<b>96</b>	<b>73</b>	<b>229</b>	<b>111</b>
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA	4	2	4	4	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	2	0	0
OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	0	0	0	7	8
COMITÉ DE CONVIVENCIA	0	0	0	0	0
COMISIÓN DE PERSONAL	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>280</b>	<b>213</b>	<b>436</b>	<b>269</b>

Tabla No.5 PQRSD por áreas. Q2\_2021

#### 4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:

En este numeral, se muestran las cifras referentes a PQRSD frente a cada uno de los servicios que prestó INM en este periodo.

##### 4.2.5.1 Servicio de Calibración:

Para este segundo trimestre, en cuanto al servicio de calibración, se recibieron cincuenta y tres (53) PQRSD, estas fueron clasificadas por su contenido como: Peticiones 87%, consultas con 8%, solicitud de información 4%, solicitud de documentos 1%; no se presentaron reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021
CONSULTA	8	4	13	17	4
<b>PETICIÓN</b>	<b>32</b>	<b>67</b>	<b>29</b>	<b>94</b>	<b>46</b>
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	1	0	0	0
RECLAMO	0	5	5	1	0
QUEJA	0	0	0	0	0

SOLICITUD DOCUMENTOS	0	0	0	1	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	2	2	2
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>77</b>	<b>49</b>	<b>115</b>	<b>53</b>

Tabla No.6 Tipología Calibración. Q2\_2021

Hasta el momento, el sistema informático no permite identificar plenamente los laboratorios que atienden PQRSD, por lo tanto, no se incluyen en el presente informe.

#### 4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología:

En cuanto al servicio de capacitación, para este segundo trimestre, se recibieron tres (3) PQRSD, estas fueron clasificadas por su contenido como Peticiones en un 100%. Estas fueron atendidas desde la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano. No se presentaron reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021
CONSULTA	0	0	0	1	0
<b>PETICIÓN</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>3</b>
SOLICITUD INFORMACIÓN	1	0	0	1	0
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	1	0	0
RECLAMO	0	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>3</b>

Tabla No.7 PQRSD Capacitación Q2\_2021

#### 4.2.5.3 Asistencia Técnica:

En el segundo trimestre, el servicio de Asistencia Técnica recibió cuatro (04) PQRSD, estas fueron clasificadas como: Peticiones con un 75% y Solicitud de información con un 25%. No se presentaron Reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA ASISTENCIA TÉCNICA	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021
CONSULTA	0	0	0	0	0
<b>PETICIÓN</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Tabla No. 8 tipos de PQRSD para Asistencia Técnica Q2\_2021

#### 4.2.5.4 Ensayos de Aptitud:

Ensayos de Aptitud, en el segundo trimestre, no recibió PQRSD. Así mismo no se presentaron Reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021
CONSULTA	0	0	0	0	0
PETICIÓN	12	16	14	10	0
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	1	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	1	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

Tabla No. 9 tipos PQRSD Ensayos de Aptitud Q2\_2021

Durante esta vigencia se presentaron dos apelaciones por este concepto. La información detallada de cada uno de ellos puede ser revisada en el archivo PQRSD\_2021\_Q2, adjunto a este informe y que se relaciona en el numeral

#### 4.2.5.5 Materiales de Referencia:

En este segundo trimestre, el servicio de Materiales de Referencia recibió una (01) PQRSD, esta fue clasificada como petición. No se presentaron Reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA MATERIALES DE REFERENCIA	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN	2	1	2	7	1
SUGERENCIA	1	0	0	0	0
CONSULTA	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

Tabla No. 10 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q2\_2021

Hasta el momento, el sistema informático no permite identificar los laboratorios que atienden PQRSD, por lo tanto, no se incluyen en el presente informe.

### 4.3 Reclamos presentados:

Según la información obtenida del Sistema informático BPMetro, no se presentaron reclamos. Pero dentro de la revisión que se realiza; se encontraron dos (2) reclamos, estos se presentan con el área

que los atendió y con el tema relacionado. Teniendo en cuenta que dentro del sistema no quedaron clasificados como tal, la respuesta fue brindada por el área designada.

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
21001503	Propios en el servicio	Contratación	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación
21002602	Propios en el servicio	Contratación	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación

Tabla No. 11. Reclamos presentados Q2\_2021

#### 4.4 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta:

En este segundo trimestre de 2021, no se presentaron vencimientos de PQRSD, para esto, se tuvo en cuenta la información obtenida del sistema informático BPMetro, y basados en la ampliación de términos que lo establece en el artículo 1 de la resolución 738 del 26 de mayo de 2021 (Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional).

#### 4.5 Solicitudes de Protección de Datos Personales:

En este trimestre, revisado el sistema informático BPMetro, y luego del seguimiento realizado a cada PQRSD recibida, se concluye que NO se recibieron PQRSD relacionadas con la protección de datos personales.

#### 4.6 Solicitud de información pública:

Para este periodo, al igual que el trimestre anterior, según la información obtenida de Sistema de informático BPMetro, NO se identificaron Derechos de Petición-Solicitud de Información Pública, amparado por la ley 1712.

#### 4.7 PQRSD trasladadas a otra entidad:

Para este periodo, según la información obtenida de Sistema de Radicación, se identificó una Petición que se fue trasladada a otra entidad (SIC) y otro que debió ser trasladado a Migración Colombia, pero por error en radicación no se realizó, únicamente se devolvió dicho radicado al usuario pidiendo que complementará la información. Por lo anterior se debe reforzar en una capacitación al funcionario radicador para que no se presenten de nuevo este tipo de errores.

#### 4.8 Calidad en la respuesta

Como parte del seguimiento y revisión a cada PQRSD, se ha realizado la revisión a las respuestas dadas, a nivel general, las respuestas dadas cumplen con la calidad requerida frente al contenido, lenguaje, y completitud de respuesta a lo solicitado; igualmente, en esta actividad, se han identificado una serie de situaciones, que generalmente son de forma, por ejemplo el formato y justificación del texto, puntuación, redacción, el no manejar de manera adecuada las netiquetas.

Desde el mes de febrero, se implementaron una serie de mejoras en el sistema informático BPMetro, y una de ellas es la verificación previa de la respuesta a emitir, buscando evitar errores de calidad al ser enviada dicha respuesta, se espera que esta opción, permita mejorar, aún más, la calidad en las respuestas. En especial las respuestas compartidas por más de dos áreas, ya que no se ha logrado unificar este tipo de respuestas, puesto que colocan de nuevo saludo o nombre de la persona, haciendo que estéticamente no se vea bien.

## 4.9 Apelaciones Ensayos de Aptitud 17043

### 4.9.1.1 Apelaciones Q1

Por sugerencia de la alta dirección y como retroalimentación, se toma la sugerencia de presentar las apelaciones registradas en el primer trimestre ante el INM:

NUMERO DE RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	EA MAGNITUD	TIEMPO DE RESPUESTA
20004284	17/02/2021	20-INM-EA-17 SARS- COVID	OPORTUNA
20004225	17/02/2021	20-INM-EA-17 SARS- COVID	OPORTUNA

Tabla No. 12. Apelaciones Q1\_2021

Teniendo en cuenta que no estaba clara la forma en la que se iba a ingresar por el nuevo aplicativo BPMetro estas apelaciones se recibieron directamente al correo de comparaciones@inm.gov.co y por este mismo medio se dio respuesta.

### 4.9.1.2 Apelaciones Q2

A continuación, se presentan las apelaciones registradas en el segundo trimestre, así:

NUMERO DE RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	EA MAGNITUD	TIEMPO DE RESPUESTA
21002509	16/06/2021	20-INM-EA-04 COMPARADORES DE CARATULA	OPORTUNA
21002513	16/06/2021	20-INM-EA-04 COMPARADORES DE CARATULA	OPORTUNA

Tabla No. 13. Apelaciones Q2\_2021

En estas apelaciones influye muchos aspectos para definir si la contestación es a favor o desfavorable, ya que se tiene en cuenta aspectos como: parte técnica, operativa y

tratamiento estadístico si procede o no cinco días hábiles después de entregado el informe de cierre.

Teniendo en cuenta que en el aplicativo no se había parametrizado este trámite para dar este tipo de respuestas, se ingresó como un Derecho de Petición-Consulta ya que son los mismos 30 días destinados para responder y fueron respondidas de manera oportuna.

## 5. RECOMENDACIONES:

En procura del mejoramiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD presentadas ante INM, a continuación, se presentan algunas recomendaciones.

- A pesar de haber obtenido las respuestas a las PQRSD en los tiempos adecuados, se recomienda incentivar el *autocontrol* y el seguimiento, buscando la disminución en los tiempos de atención, especialmente una vez termine la ampliación de términos del artículo 1 de la resolución 738 del 26 de mayo de 2021.
- Buscando mantener un adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión así como la mejora continua, se sugiere que las áreas que recibieron reclamos, o pudieron haberse demorado en los tiempos de respuesta, *examinen la generación de planes de mejora* que induzcan al progreso en los índices de respuestas para los usuarios y ciudadanía en general. Estas deben estar regidas por el proceso de mejora definido por el SIG.
- Se hace necesario que cada colaborador siga, como parte del *autocontrol*, siendo consciente de las responsabilidades frente a los Derechos de Petición, teniendo en cuenta lo definido en el artículo 31 de la ley 1755, (Falta Disciplinaria).
- Es necesario que se revise, desde el grupo de comunicaciones y Relación con el Ciudadano, la opción de hacer retroalimentación focalizada a los servidores con quienes se ha presentado sugerencias en torno a la mejora de la calidad de las respuestas. Así mismo, reforzar el dar respuestas compartidas cuando son más de dos áreas para que la lecturabilidad sea mejor, ya que continuamente se han visto estas falencias.

## 6. CONCLUSIONES:

- Como en los últimos periodos, se destaca el cumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD recibidas en el periodo de este informe.
- A pesar de tener una calidad buena en la mayoría de respuestas dadas a se deben seguir observando, por parte de quien genera la respuesta, mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad de repuesta de las PQRSD y el uso del Lenguaje claro en las mismas.

- En este periodo, mejoró la forma en que se presenta la información y resultados en la herramienta informática BPMetro, lo que permite mejorar el hacer seguimiento, generar respuestas, y especialmente la obtención e interpretación de los reportes.

---

**RODOLFO MANUEL GÓMEZ RODRÍGUEZ**  
**Secretario General**

**Elaboró:** Karina Ariza Garzón SSM  
**Revisó:** Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez  
Germán Guillermo Romero  
2021-07-06  
**Anexos:** libro en Excel: PQRSD\_2021\_Q2